



**ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Nivel de satisfacción de la calidad de atención a pacientes  
de consultorios externos del centro de salud la Flor.  
Carabayllo, setiembre-octubre 2014**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTORES:**

Br. Edwin Celso Vilca Pajares

Br. Yene Marlene Benites Rolando

**ASESORA:**

Mg. María Jesús López Vega

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

**PERÚ- 2014**

---

Presidente

---

Secretaria

---

Vocal

**DEDICATORIA:**

A nuestros Padres

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a todos los profesores de la Universidad César Vallejo que nos impartieron conocimientos en el campo de la gestión y otros temas afines, asimismo al médico jefe del Centro de Salud la Flor por permitir acceder a los pacientes del Centro de Salud para poder realizar las encuestas y por consecuencia el trabajo de investigación.

También agradecemos a todos los pacientes que nos brindaron su información a través de las encuestas que nos permitió conocer el grado de satisfacción en el Centro de Salud la Flor.



## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Edwin Celso, Vilca Pajares, estudiante del programa Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 10198298 y Yene Marlene, Benites Rolando estudiante del programa Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 10403567, con la tesis titulada: “NIVEL DE SATISFACCION DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN A PACIENTES DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL CENTRO DE SALUD LA FLOR. CARABAYLLO, SETIEMBRE-OCTUBRE 2014”.

Declaramos bajo juramento que:

1. La tesis es de nuestra autoría.
2. Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la Tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido plagiada ni presentada anteriormente para obtener un grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos, plagio, información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso información ilegal ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos la consecuencia y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y Fecha. Lima 23 de octubre del 2014

Firma.....

Nombres y apellidos Edwin Celso, Vilca Pajares

DNI: 10198298

Lugar y Fecha. Lima 23 de octubre del 2014

Firma.....

Nombres y apellidos Yene Marlene Benites Rolando

DNI: 10403567

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Nivel de satisfacción de la calidad de atención a pacientes de consultorios externos del centro de salud la Flor. Carabayllo, setiembre-octubre 2014”.

El presente trabajo tiene la finalidad de determinar el nivel de satisfacción de la calidad de atención a pacientes de consultorios externos del centro de salud la Flor, está dividida en VII capítulos: En el capítulo I corresponde a la introducción e incluye: Los antecedentes, marco teórico, justificación, planteamiento del problema y los objetivos. En el capítulo II, el marco metodológico que incluye: la variable y la metodología. En el capítulo III la descripción de los resultados. Finalmente el capítulo IV, V, VI y VII que corresponde a discusiones, conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas respectivamente.

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la universidad Cesar Vallejo, señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Los Autores

## ÍNDICE

|  | <b>Página</b> |
|--|---------------|
| Página del Jurado                                    | ii            |
| Dedicatoria  | iii           |
| Agradecimiento                                       | iv            |
| Declaratoria de autenticidad                         | v             |
| Presentación   | vi            |
| Índice   | vii           |
| Índice de tablas                                     | ix            |
| Índice de figuras                                    | x             |
| Resumen  | xi            |
| Abstract   | xii           |
| <b>I: INTRODUCCIÓN</b>                               |               |
| 1.1 Antecedentes                                     | 14            |
| 1.2 Marco teórico                                    | 25            |
| 1.3 Justificación                                    | 40            |
| 1.4 Problema   | 40            |
| 1.5 Hipótesis  | 40            |
| 1.6 Objetivos  | 40            |
| <br><b>II: MARCO METODOLÓGICO</b>                    | <br>42        |
| 2.1 Variables  | 43            |
| 2.2 Operacionalización de variable                   | 43            |
| 2.3 Metodología                                      | 45            |
| 2.4 Tipo de estudio                                  | 45            |
| 2.5 Diseño   | 45            |
| 2.6 Población, Muestra y Muestreo.                   | 45            |
| 2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos. | 47            |
| 2.8 Métodos de análisis de datos                     | 49            |

|  |     |
|--|-----|
| III: RESULTADOS.   | 50  |
| IV: DISCUSIÓN.   | 58  |
| V. CONCLUSIONES.   | 61  |
| VI. RECOMENDACIONES  | 63  |
| VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS                                      | 65  |
| ANEXOS   | 68  |
| Anexo 1 Matriz de consistencia                                       | 69  |
| Anexo 2 Resultados de la validez y confiabilidad de los instrumentos | 70  |
| Anexo 3 Base de datos  | 82  |
| Anexo 4 Encuesta SERQUAL   | 104 |

## INDICE DE TABLAS

| <b>N°</b> |  | <b>Página</b> |
|-----------|--|---------------|
| Tabla 1:  | Operacionalización de la variable                    | 43            |
| Tabla 2.  | Distribución de la muestra por estratos              | 46            |
| Tabla 3.  | Estadística de confiabilidad de la expectativa       | 47            |
| Tabla 4.  | Estadística de confiabilidad de la percepción        | 47            |
| Tabla 5   | Tabla de la dimensión fiabilidad                     | 51            |
| Tabla 6   | Tabla de la dimensión capacidad de respuesta         | 52            |
| Tabla 7   | Tabla de la dimensión seguridad                      | 53            |
| Tabla 8   | Tabla de la dimensión empatía                        | 54            |
| Tabla 9   | Tabla de la dimensión elementos tangibles            | 55            |
| Tabla 10  | Tabla de la satisfacción del Centro de salud la Flor | 56            |

## INDICE DE FIGURAS

| <b>N°</b> |  | <b>Página</b> |
|-----------|--|---------------|
| Figura 1  | Figura de la dimensión fiabilidad                  | 51            |
| Figura 2  | Figura de la dimensión capacidad de respuesta      | 52            |
| Figura 3  | Figura de la dimensión seguridad                   | 53            |
| Figura 4  | Figura de la dimensión empatía                     | 54            |
| Figura 5  | Figura de la dimensión elementos tangibles         | 55            |
| Figura 6  | Figura de satisfacción del centro de salud la Flor | 56            |

## **Resumen**

En el presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción de la calidad de atención a pacientes de consultorios externos del centro de salud la Flor, atendidos en consulta externa en el periodo setiembre-octubre 2014. En el distrito de Carabayllo.

En lo concerniente a la metodología, la población fue dividida en estratos, la muestra fue distribuida por asignación proporcional y el muestreo de cada estrato fue de forma sistemática. Material y métodos: el estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo, prospectivo de corte transversal, basado en la encuesta SERVQUAL modificada.

Los resultados del presente trabajo del nivel de satisfacción de los usuarios externos es 45.3% y de Insatisfechos es de 54.7% lo que la insatisfacción se repite en todas las diferentes dimensiones de la calidad de atención medidas. Conclusiones: Los resultados de este trabajo concluyen que la mayoría de los usuarios externos se encuentran en un nivel de insatisfacción respecto al nivel de satisfacción de la calidad de atención recibida en la consulta externa del centro de salud la Flor en el periodo setiembre –octubre del 2014.

Palabras claves: Nivel de satisfacción, pacientes de consultorio

## **Abstract**

In the present investigation aims to determine the level of satisfaction in the quality of patient care outpatient health center Flower, attended outpatient in the period September-October 2014. In the district of Carabayllo.

Regarding the methodology, the population was divided into strata, the sample was distributed by proportional allocation and sampling each stratum was systematically. Material and methods: The study was quantitative, descriptive, cross-sectional prospective, based on the modified SERVQUAL survey.

The results of this study the level of satisfaction of external users is 45.3% and 54.7% Dissatisfied is what the dissatisfaction is repeated in all the different dimensions of quality of care measures. Conclusions: The results of this study concluded that most external users are at a level of dissatisfaction with the level of satisfaction with the quality of care provided in outpatient health center flower in September-October period of 2014.

Keywords: Level of satisfaction of clinic patient.